



## **INFORMACJA O ZASADACH SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI W PGE DOM MAKLEPSKI S.A.**

Niniejsza informacja została opracowana w oparciu o art. 26 Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy oraz o pozostałe przepisy prawa powszechnie obowiązującego oraz Strategię i procedurę rozpatrywania Skarg w PGE Dom Maklerski S.A..

Klient ma prawo składać w PGE Dom Maklerski S.A. (dalej: PGE DM) Skargi i Reklamacje dotyczące świadczonych przez PGE DM usług. Podstawowe informacje dotyczące zasad składania i rozpatrywania Skarg i Reklamacji zostały przedstawione poniżej:

1. Jeżeli nie zdefiniowano inaczej, użyte w Informacji pojęcia oznaczają:
  - 1) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z PGE DM umowę o świadczenie odpowiednich usług maklerskich, lub z którą ma zostać zawarta umowa;
  - 2) Procedura – Strategia i procedura rozpatrywania Skarg w PGE Dom Maklerski S.A.;
  - 3) Rozporządzenie 2017/565 – rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy.
  - 4) Skarga - rozumiana również jako reklamacja – postępowanie przed PGE DM wynikające z przepisów ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r. (tj. z dnia 17 listopada 2021 r. – Dz.U. z 2022 r. poz. 187) oraz Rozporządzenia 2017/565.
2. Prawo do złożenia Skargi lub reklamacji przysługuje wszystkim Klientom PGE DM.
3. Wszelkie Skargi i reklamacje wpływające do PGE DM są rozpatrywane w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów w nich przekazanych, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu PGE DM oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów. PGE DM dąży do tego by komunikować się z Klientami w sposób wyraźny, prostym językiem, który jest łatwy do zrozumienia.

4. Skarga Klienta może być złożona:
  - 1) osobiście w siedzibie PGE DM;
  - 2) pisemnie na adres pocztowy siedziby PGE DM;
  - 3) w formie elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres [pgedm@gkpge.pl](mailto:pgedm@gkpge.pl) lub [reklamacje.dmsa@gkpge.pl](mailto:reklamacje.dmsa@gkpge.pl);
  - 4) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem innych środków komunikacji elektronicznej;
  - 5) telefonicznie od poniedziałku do piątku (dni robocze) w godzinach pracy PGE DM tj.: 8.00 do 18.00 pod numerem telefonu: +48 22 340-13-00 lub +48 22 340-12-00.
5. PGE DM przyjmuje Skargi składane przez Klienta, a także przez osoby które reprezentują Klienta (niezależnie czy posiadają one pełnomocnictwo). Odpowiedź na Skargę udzielana jest zaś wyłącznie Klientowi, zgodnie z informacją wskazywaną w dokumentach jako osobę uprawnioną do kontaktu.
6. Skarga powinna:
  - 1) być złożona przez Klienta niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia Skargi;
  - 2) zawierać w szczególności opis transakcji lub czynności wraz z określeniem, jakie zastrzeżenia Klienta budzi dana transakcja lub czynność;
  - 3) wyczerpująco opisywać przedmiot Skargi, wskazać okres, którego dotyczy Skarga oraz przedstawić okoliczności uzasadniające Skargę;
  - 4) jednoznacznie określać oczekiwania Klienta dotyczące sposobu załatwienia sprawy/ określenie żądania,  
przy czym dla celów ustalenia momentu, gdy Klient mógł pozyskać informacje o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia uznaje się moment pierwszego raportu po zajściu zdarzenia, którego dotyczy składana Skarga.
7. W przypadku, w którym Skarga Klienta nie spełnia kryteriów określonych w pkt 6 - powyżej - PGE DM niezwłocznie informuje o tym fakcie Klienta.
8. Na pisemne żądanie Klienta, PGE DM przesyła potwierdzenie otrzymania Skargi, w sposób wskazany w żądaniu.
9. PGE DM zobowiązany jest ustosunkować się do złożonej Skargi bez zbędnej zwłoki, nie dłużej jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególności złożonych przypadkach,

uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, PGE DM w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił ze Skargą:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Skargi,
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Skargi.
10. W przypadku niedotrzymania terminu określonego powyżej, Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z treścią roszczenia Klienta.
11. Jeżeli z treści Skargi nie można ustalić jej przedmiotu, PGE DM wzywa Klienta do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub informacji uzupełniających Skargę, z pouczeniem, że nieusunięcie wskazanych braków spowoduje pozostawienie Skargi bez rozpatrzenia.
12. PGE DM udziela odpowiedzi na Skargę lub wysyła wezwanie do uzupełnienia Skargi, o którym mowa pkt 11 w formie pisemnej listem poleconym, drogą elektroniczną poprzez środki porozumiewania się na odległość (jeśli Skarga była wniesiona w tej formie) zaopatrzona w kwalifikowany podpis elektroniczny lub za pośrednictwem kuriera na adres wskazany w Umowie.
13. Odpowiedź na Skargę może zostać dostarczona na adres poczty elektronicznej wskazywany przez Klienta wyłącznie na jego wniosek, jeśli umożliwił on taką opcję poprzez złożenie oświadczenia o dopuszczeniu takiej formy na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
14. Klient jest zobowiązany do współpracy z PGE DM podczas procesu rozpatrywania Skarg oraz w zakresie realizacji zgłoszonych żądań lub naprawienia szkody.
15. Odpowiedź na Skargę zawiera w szczególności:
- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że kierowane roszczenie zostało rozpatrzone zgodnie z wolą i treścią żądania Klienta;
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska PGE DM w sprawie zgłoszonych przez Klienta zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów regulaminu świadczenia danej usługi lub umowy zawartej z Klientem, także w zakresie procedur i wymogów zewnętrznych, którymi świadczenie tych usług jest uwarunkowane;
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;

- 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w skardze rozpatrzonej zgodnie z treścią żądania Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
  - 5) pouczenie o prawach, o których mowa w pkt 16 poniżej, w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze Skargi Klienta.
16. Od decyzji PGE DM w ramach rozpatrywanej Skargi przysługuje Klientowi prawo odwołania. Dla odwołania obowiązuje tryb i terminy tożsame dla Skarg. Odwołanie Klienta badane jest przez osobę inną niż osoba, która zajmowała się rozpatrywaniem Skargi. W przypadku podtrzymania decyzji odmownej w wyniku złożonego przez Klienta odwołania, PGE DM zastrzega, że nie będzie rozpatrywał kolejnych odwołań Klienta, chyba że Klient ujawni nowe fakty i okoliczności, które dadzą podstawę do zmiany dotychczasowego stanowiska i oceny sytuacji przez PGE DM.
17. W przypadku nieuwzględnienia przez PGE DM roszczeń wynikających ze Skargi:
- 1) Klientowi przysługuje odwołanie, o którym mowa w ust. 15 powyżej;
  - 2) Klientowi będącemu osobą fizyczną przysługuje możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego Klient ma możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego przeciwko PGE DM, przy czym właściwość sądu ustalana jest na zasadach ogólnych;
  - 3) Klient ma możliwość wystąpienia z zawezwaniem do mediacji lub do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego, w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu;
  - 4) Klient ma możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem strony, którą pozywa, przed Sąd właściwy do rozpoznania sprawy zgodnie z treścią łączącego go stosunku z PGE DM.

Niniejsza informacja została sporządzona i opublikowana przez Zarząd PGE Dom Maklerski S.A. w celach informacyjnych, zgodnie z wymogami przepisów prawa.

**Zarząd PGE Dom Maklerski S.A.**